

浙大党办〔2013〕6号

## 中共浙江大学委员会办公室 浙江大学校长办公室 关于印发《浙江大学网络“书记信箱”、 “校长信箱”管理办法》的通知

纪委，各院级党委、直属党总支、直属党支部，党委各部门，各党工委，工会、团委，各学部、学院（系），行政各部门，各校区管委会，直属各单位：

为进一步加强网络信访工作，密切学校与师生员工的联系，维护师生员工的合法权益，保障学校和谐稳定发展，经学校同意，现将《浙江大学网络“书记信箱”、“校长信箱”管理办法》印发给你们，请遵照执行。

党委办公室      校长办公室

2013年1月28日

# 浙江大学网络“书记信箱”、“校长信箱” 管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步畅通网络信访渠道，规范网络信访工作程序和网络信访行为，保障师生员工的民主权利和合法权益，推进机关效能建设，促进学校科学发展，根据国务院《信访条例》和有关文件规定，结合学校实际，制定本办法。

**第二条** “书记信箱”、“校长信箱”依托学校行政办公网，是学校领导密切联系师生员工，了解校情民意、解决师生员工实际问题的重要渠道，是师生员工依法依规反映合理诉求、参与办学和管理、为学校发展建言献策的重要途径，是努力办好人民满意教育的重要载体。

**第三条** “书记信箱”、“校长信箱”工作，要全面贯彻落实党的十八大精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，围绕学校中心工作，密切与师生员工的联系，促进党务校务公开，推进学校管理的民主化、科学化建设，维护师生员工的合法权益，保障学校的和谐稳定发展。

**第四条** “书记信箱”、“校长信箱”实行集体领导和个人分工

负责相结合的领导体制。“书记信箱”、“校长信箱”的日常工作由学校信访办公室负责。

**第五条** “书记信箱”、“校长信箱”工作应遵循以下原则：

（一）坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则，学校各部门、单位应当按照工作职责范围，办理“书记信箱”、“校长信箱”的来信；

（二）坚持解决实际问题与思想疏导教育相结合的原则，在信访工作中加强思想政治工作，以正确的思想引导师生员工；

（三）坚持及时、高效的原则，妥善处理好师生员工反映的意见和建议；

（四）坚持维护和谐稳定促发展的原则，及时排查和分析师生员工反映的热点、难点问题，化解矛盾，消除不稳定因素。

## **第二章 来信事项的提出**

**第六条** 师生员工可以就下列问题向“书记信箱”、“校长信箱”来信：

（一）涉及学校改革、发展、稳定方面的意见建议；

（二）关系师生员工切身利益的重大问题；

（三）对部门、单位处理结果和态度不满意的问题；

（四）其他需要学校研究解决的问题。

**第七条** 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有

关部门、单位提出，“书记信箱”、“校长信箱”一般不予受理。

**第八条** 提倡“一事一信一投”，“一信多投”信件一般只受理一次。

**第九条** 来信人应当遵守国家有关法律、法规，来信应事实清楚、诉求合理、语言文明。来信人应签署真实姓名，匿名来信一般不予受理。

**第十条** 来信人不得诬告他人，不得无中生有，不得冒用他人名义发恶意信息，侵犯他人隐私；不得从事其它侵犯他人合法权益的活动。

### **第三章 来信事项的受理、办理及督办**

**第十一条** 学校信访办公室收到来信后，应根据来信内容，确定是否受理；对不属于“书记信箱”、“校长信箱”受理范围的来信，一般应在 5 个工作日内告知不予受理的理由，并提出解决问题的建议。

**第十二条** 学校信访办公室受理“书记信箱”、“校长信箱”来信后，应根据来信的性质和内容，在收信后 5 个工作日内送报学校有关领导或转至有权作出处理决定的部门、单位。

**第十三条** 各部门、单位收到“书记信箱”、“校长信箱”转办的来信后，应当认真、及时予以处理，处理结果经本部门、单位主要负责人审阅后回复学校信访办公室。对于一般问题，应在收信后 10 个工作日内反馈处理结果；对于无法按期办结的问题，

应当告知原因和办结的预期时间。

**第十四条** 对于涉及面广、反响强烈、有可能影响学校稳定的突出问题，学校信访办公室和具体办理部门、单位应及时向学校领导汇报，深入基层做好调研，提出解决问题的建议，并协助做好稳定工作。

**第十五条** 对来信人反映的符合政策规定的问题，应当积极稳妥地予以解决；在短期内解决有困难的，应当向来信人解释清楚，争取尽早解决；对超出政策规定或过高的要求，应做好引导工作，以取得来信人的理解。

**第十六条** 对需由学校信访办公室直接办理的信访事项，信访办公室应在 5 个工作日内予以办理，并答复来信人；对需由多个部门、单位协调解决的，学校信访办公室应在调查研究的基础上，及时向学校分管领导汇报，并做好相关工作。

**第十七条** 学校信访办公室在收到各部门、单位的办理结果后，要严格审核把关，审阅修改后答复来信人。

**第十八条** 对承办单位在 10 个工作日内未反馈处理结果且未作情况说明的，学校信访办公室应及时催办；未按《信访条例》规定在 60 日内办结的，视情况予以通报或向学校领导报告。

**第十九条** 对领导批示件和重要来信，由学校信访办公室交有关部门、单位办理，并予以督查督办。

**第二十条** 学校各部门、单位收到领导批示件后，应认真办

理，处理结果由本部门、单位主要负责人审阅、签发后，按时答复学校信访办公室。如不能按期办结的，应在 5 个工作日内说明需要延期办结的理由。

**第二十一条** 检举揭发类来信交由学校纪委办公室、监察处直接处理。

## **第四章 来信事项的办结**

**第二十二条** “书记信箱”、“校长信箱”来信事项办结后，应及时归档备查。

**第二十三条** 对于具有普遍性、代表性、政策性的来信，应在“书记信箱”、“校长信箱”主页上公开答复。

**第二十四条** 学校信访办公室应及时将来信人对信件办理态度、办理结果的满意度反馈至承办单位，并提出相关意见。

**第二十五条** 学校信访办公室对“书记信箱”、“校长信箱”来信应定期进行统计分析，对倾向性、苗头性的问题，以《信访简报》、《信访反映》等形式及时向学校领导汇报或向各部门、单位通报。

## **第五章 工作纪律和责任追究**

**第二十六条** 信访工作人员不得公布来信人要求保密的姓名、地址、单位等内容，不得将检举揭发信转至当事人或泄露有关内容。

**第二十七条** 各部门、单位应当依法、公正地处理好职责范围内的信访事项，不得互相推诿、拖延办理，不得上交和激化矛盾。

**第二十八条** 工作人员与来信人、信访事项有直接利害关系的，应当回避。

**第二十九条** 对于因工作失职而造成严重后果的，将按照有关规定追究责任。

## **第六章 附 则**

**第三十条** 本办法由学校信访办公室负责解释。

**第三十一条** 本办法自发文之日起施行。《浙江大学网络“校长信箱”管理办法》（浙大党办〔2006〕14号）同时废止。

